

Kursplan

Telefonrådgivning inom hälso- och sjukvård 15 högskolepoäng, Avancerad nivå

Healthcare Telephone-Advice Service 15 Credits*, Second Cycle

Lärandemål

Kursens övergripande mål är att den studerande utifrån ett personcentrerat förhållningssätt och hållbarhetsperspektiv, ska kunna hantera komplexa företeelser och situationer vid telefonrådgivning inkluderande digitala verktyg, inom hälso- och sjukvård.

Delkurser

1. Telefonrådgivning med fokus på barn och ungdom, 7,5 högskolepoäng

Efter avslutad delkurs ska den studerande kunna:

- identifiera och motivera tillämpande av olika metoder för att kommunicera med och stödja barn och ungdomar samt närstående, i syfte att stärka barns och ungdomars hälsa och utveckling
- redogöra för, identifiera och visa förmåga att kunna analysera och hantera hälsoproblem hos barn och ungdom utifrån självständiga och kritiska bedömningar med hjälp av beslutsstöd när det är tillämplbart
- hantera komplexa rådgivningssituationer gällande barn och ungdom utifrån författningar och styrdokument så att patientsäkerhet, individens integritet, självbestämmande och delaktighet främjas
- utifrån barns och ungdomars perspektiv reflektera över och ge förslag på hur eHälsa kan tillämpas ur ett hållbarhetsperspektiv, samt problematisera telefonrådgivning inkluderande digitala verktyg
- redogöra för och analysera samtalsprocessens olika delar.

2. Telefonrådgivning med fokus på vuxna och äldre. Hospitering ingår, 7,5 högskolepoäng

Efter avslutad delkurs ska den studerande kunna:

- identifiera, bedöma, prioritera samt dokumentera behov av vård och vårdnivå
- visa förmåga till självständiga och kritiska bedömningar av symtom utifrån olika sjukdomstillstånd, med särskilt beaktande av möjliga

- differentialdiagnoser med hjälp av beslutsstöd när det är tillämpligt, samt kunna ge råd om egenvård och hälso- och sjukvård
- hantera komplexa rådgivningssituationer utifrån författningar och styrdokument så att patientsäkerhet, individens integritet, självbestämmande och delaktighet främjas
 - visa förmåga att genomföra ett professionellt samtal med ett etiskt förhållningssätt och med beaktande av människors lika värde samt identifiera problemområden inom telefonrådgivning, inkluderande digitala verktyg
 - ur ett hållbarhetsperspektiv redogöra för och problematisera hur olika former av eHälsa kan användas vid telefonrådgivning och andra digitala kontakter med patienter, närstående och vårdpersonal.

Innehåll

Kursen behandlar telefonrådgivning i hälso- och sjukvårdssammanhang ur olika perspektiv.

Delkurser

1. Telefonrådgivning med fokus på barn och ungdom, 7,5 högskolepoäng
Delkurs 1 behandlar metoder för kommunikation relaterat till telefonrådgivning, barn och ungdomars hälsoproblem och risker, samt olika aspekter på hur hälsa kan stödjas. Verklighetsanknutna telefonrådgivningssituationer för bedömning av hälsoproblem och vårdnivå ingår. Olika digitala möjligheter såsom digitalt beslutsstöd och eHälsa behandlas, likaså aktuella författningar och styrdokument.
2. Telefonrådgivning med fokus på vuxna och äldre. Hospitering ingår, 7,5 högskolepoäng
Delkurs 2 behandlar olika hälsoproblem/sjukdomstillstånd hos vuxna och äldre. Verklighetsanknutna telefonrådgivningssituationer samt etiska aspekter ingår. Olika digitala möjligheter såsom beslutsstöd och eHälsa behandlas ur ett hållbarhetsperspektiv. Aktuella författningar och styrdokument gällande telefonrådgivning berörs. Hospitering på 1177 Sjukvårdsrådgivningen, eller motsvarande ingår.

Examinationsformer

Skriftliga tentamina samt studieuppgifter som presenteras skriftligt och/eller muntligt vid seminarier. Hospitering med riktad uppgift på sjukvårdsrådgivningen 1177 eller motsvarande ingår.

Arbetsformer

Föreläsningar, hospitering, obligatoriska seminarier och redovisningar.

Betyg

Som betygsskala används U–G.

Betyg rapporteras som:

- Tentamen, muntliga och skriftliga redovisningar, 7,5 hp.
- Tentamen, muntliga och skriftliga redovisningar, hospitering, 7,5 hp.

Förkunskapskrav

Sjuksköterskeexamen samt yrkesverksam som sjuksköterska motsvarande minst 6 månaders heltidstjänstgöring

Övrigt

Kursen motsvarar VÅ3130.

Learning Outcomes

Part 1. Telephone counseling focusing on children and youth

Upon completion of the course, students will be able to:

- identify and provide reason for the application of various methods to communicate with and support children and adolescents and their relatives, with the aim of improving the health and development of children and adolescents
- explain, identify and demonstrate the ability to analyse and manage the health issues of children and adolescents on the basis of independent and critical assessments using decision-making support systems when applicable
- handle complex counselling situations relating to children and adolescents based on regulations and governing documents so that patient safety, individual integrity, self-determination and involvement are promoted
- from the perspective of children and young people, reflect on and suggest how eHealth can be applied from a sustainability perspective, as well as problematise telephone counselling including digital tools
- explain and analyse the different parts of an interview model , in telephone counseling.

Part 2. Telephone counseling focusing on adults and elderly, including visiting workplace with telenursing activity

Upon completion of the course, students will be able to:

- identify, assess, prioritise and document the need for care and level of care
- demonstrate the ability to conduct an independent and critical assessment of symptoms, based on different states of disease, with special awareness for possible differential diagnoses, using decision-making support systems when applicable, and also be able to give advice on self-care and health care services
- manage complex counselling situations based on regulations and governing documents so that patient safety, individual integrity, self-determination and involvement are promoted
- demonstrate the ability to hold a professional dialogue in an ethically appropriate manner, taking into account people's equal worth, and also identify problem areas in telephone counselling, including digital tools
- from a sustainability perspective, explain and problematise how different forms of eHealth can be used in telephone counselling and other forms of digital contact with patients, relatives and healthcare personnel.

Ämnestillhörighet:

Omvårdnad

Ämnesgrupp:

Omvårdnad/omvårdnadsvetenskap

Utbildningsområde:

Vårdområdet, 100%

Fördjupningsbeteckning:

A1N

Fastställd:

Fastställd 2020-03-05

Kursplanen gäller fr.o.m. 2020-08-31

Reviderad:

Reviderad 2020-06-23

Revideringen är giltig fr.o.m. 2020-06-23